

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАК МЕХАНИЗМ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ РЕГИОНА

Социальная политика в сфере социального обслуживания населения предполагает переход к полноценному рынку социальных услуг. Должны быть государственные и частные институты, предоставляющие социальные услуги. Должна быть конкуренция между провайдерами этих услуг, а у клиентов возможность выбора. На сегодняшний день субъектами социального обслуживания и оказания социальной помощи в нашем регионе являются: дома-интернаты, геронтологические центры, центры социального обслуживания пожилых и инвалидов, центры социальной помощи семье и детям, социальные приюты, социально-реабилитационные и кризисные центры, социальные гостиницы, центры психолого-педагогической помощи, а также негосударственные некоммерческие и коммерческие организации. При этом реальная нуждаемость населения в социальной помощи остается крайне острой, и значительное число граждан, которым необходима такая помощь, не могут ее получить. Необходимо увеличение количества данных учреждений, которое и запустит механизм конкуренции между ними. Но и в отсутствии такой конкурентной борьбы должна быть объективная возможность оценки качества социальных услуг.

Проблема оценки качества социальных услуг остро встала на повестке дня, как в науке, так и в практике, после выхода Федерального закона «Об основах социального обслуживания населения РФ» в 1995 г. Разработка критериев и показателей оценки качества и эффективности социального обслуживания основывается на перечне гарантированных законом социальных услуг. К ним относятся услуги социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые, социально-педагогические. Согласно стандарту РФ (ГОСТ Р 52497-2005) «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» критериями качества социального обслуживания могут быть:

- наличие в учреждениях всех необходимых документов и качество их подготовки;
- условия размещения учреждения;
- полноценность штатного расписания, уровень профессионализма сотрудников;
- оснащенность всеми видами оборудования;
- характер межведомственного взаимодействия.

Тем не менее, оценка качества социальных услуг, о также их эффективность и результативность, представляется определенной проблемой, как в теоретическом аспекте, так и в практическом. Есть разработанная и устоявшаяся нормативная и методическая база по оценке качества товаров. Качество товара – это его соответствие требованиям нормативной и технической документа-

ции [1, с. 7]. Определить качество услуг, в том числе и социальных услуг, методически гораздо проблематичнее. Социальные услуги отличаются от товаров неосвязаемостью, неотделимостью от источника, несохраняемостью, непостоянством качества, так как одну и ту же услугу социальные работники могут оказывать разным людям по-разному. Сама система оказания социальных услуг затрудняет объективную оценку их качества. Оказание социальных услуг носит заявительный характер; социальные услуги не могут быть полностью формализованы; на процесс оказания социальных услуг оказывает влияние множество внешних факторов; изменения в жизни людей носят иногда отсроченный характер по отношению ко времени оказания услуги. Все эти факторы затрудняют оценку качества социальных услуг.

Ярская-Смирнова Е. Р. считает, что само понятие «услуга» нуждается в теоретическом уточнении. Чаще всего понятие «услуга» приравнивается к понятию «помощь», а это затрудняет определение критериев и показателей качества, эффективности и результативности социальных услуг. Кроме того, необходимо разделить понятия «обслуживание», «услуга», «процесс обслуживания», «процесс оказания услуги» [2, с. 154]. Должен быть определен конечный результат услуги и его качественно-количественные показатели.

При оценке качества, эффективности и результативности социальных услуг в реальной практике преобладают количественные методы оценки. Это тоже является одной из существующих проблем в этой сфере. Все методы оценок и их результаты часто используются только как отчетный материал, а не как механизм поиска изменений. Оценка нужна, прежде всего, для нахождения недостатков в работе и их исправления, закрепления успехов, привлечения спонсоров, для профилактики эмоционального выгорания, так как сотрудники увидят, что работают не впустую.

В современных условиях рыночной экономики проблема качества товаров и услуг выходит на первый план. Для успешного функционирования рынка социальных услуг необходимо строго определить содержание понятий «качество», «эффективность» и «результативность» социальных услуг. В практике деятельности социальных учреждений происходит смещение или отождествление данных понятий, а это влияет и на определение критериев и показателей.

Для характеристики социальной услуги используются три основных понятия: качество, эффективность и результативность. Качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять потребности человека. Качество социальной услуги – это совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности клиентов. Ключевой характеристикой качества оказывается способность и степень удовлетворения потребностей. Качество услуги включает в себя: полноту предоставления в соответствии со стандартом; доступность, своевременность; эффективность и результативность. Таким образом, понятие «качество социальной услуги» наиболее широкое, включающее в себя эффективность и результативность. Составляющие качества являются показателями

качества социальных услуг. И эффективность, и результативность тоже одни из данных показателей.

Тем не менее возможно отдельно оценить и эффективность, и результативность социальной услуги и процесса социального обслуживания. Эффективность – это соотношение достигнутых результатов и затрат, связанных с обеспечением этих результатов. Эффективность услуги – это степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат. Итак, ключевыми в этих определениях является соотношение затрат и целей. Показатели эффективности характеризуют затраты для достижения целей. В научной литературе показателями эффективности считают: действенность, результативность, экономичность. Проблема неэффективного использования денежных средств в социальной сфере является одной из самых злободневных. Например, в Свердловской области правительство ежегодно выделяет 250 млн руб. на обеспечение жильем детей сирот. Практика показывает, что большая часть жилья утрачивается данной категорией в силу различных причин (социального инфантилизма, мошенничества, продажи жилья и т. д.).

Другим понятием, характеризующим качество, а с другой стороны, выделяемым в отдельную характеристику социальной услуги, является понятие «результативность». Результативность определяется как мера эффективности, характеризующаяся достижением цели деятельности. Результативность услуги – это степень решения материальных и других проблем клиента, степень улучшения его эмоционального, физического состояния. Показателями результативности может быть динамика изменений за определенный период времени. Клиенты социальных служб часто бывают недееспособны или тяжелое заболевание не позволяет им самим объективно оценить качество и результативность социальной услуги. Здесь возможно привлечение независимых наблюдателей и экспертов.

Универсальной формулы оценки в сфере социальных услуг не существует. В теоретической литературе есть лишь определенные методические подходы к проведению оценки. Для выявления оценки качества социальных услуг необходимо систематическое проведение оценочного исследования. Данное исследование должно сочетать количественные и качественные методы. Акцент должен быть сделан именно на качественные методы. К оценке услуг обязательно нужно привлекать самих потребителей, используя методы интервью и анкетирования. Многие социальные учреждения сегодня используют опросные листы получателей конкретного вида услуг.

Оценка качества социальных услуг предполагает дальнейший переход к целостной системе управления качеством в социальной сфере. Эта система должна базироваться на участие всех членов организации на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения потребностей клиентов и достижение выгоды для организации и общества в целом.

Список литературы

1. Замедлина Е. А. Управление качеством: конспект лекций. Ростов н/Дону, 2008. 186 с.

2. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П. В. Романова, Е. Р. Ярской-Смирновой. М.: Московский общественный фонд, 2007. 234 с.

И. В. Патрушева

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИЩЕННОСТИ МОЛОДЫХ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ ВУЗОВ

Работа выполнена в рамках проекта РГНФ № 12-03-00191а «Профессиональный потенциал молодых преподавателей провинциальных вузов»

Деятельность педагога высшей школы – это разновидность сложного труда, требующего высококачественного и продолжительного образования. Становление преподавателя связано с длительным периодом обучения, значительными финансовыми затратами, интенсивной интеллектуальной подготовкой. Это ставит в особо затруднительное положение молодых преподавателей-ученых, процесс профессионального становления которых сопряжен и с периодом социальной адаптации на новом рабочем месте, и с процессом создания семьи, налаживания быта в новых социальных условиях, рождением детей и т. п.

Как следует из анализа законодательных актов и научных публикаций, под социальной защищенностью следует понимать уровень и состояние реализации социальных прав личности правовыми средствами, выраженные в устойчивом благополучии человека, в высоком уровне его благосостояния, то есть, социальная защищенность – это те правовые условия, которые на базе социально-экономических и культурных реальностей дают возможность для благоприятного индивидуального развития личности, реализации ее творческих и производственных возможностей и способностей.

Результаты исследований показывают, что социальная защищенность молодых преподавателей сегодня находится на низком уровне, о чем свидетельствуют такие признаки, как неадекватная современным социально-экономическим условиям оплата труда; нерешенность жилищных проблем; уязвимость правового положения, неполнота и фрагментарность правовой базы в вопросах социально-экономического обеспечения; недостаточная престижность труда и низкий уровень морально-психологического самочувствия.

Под социальной защищенностью молодых научно-педагогических работников понимается уровень и состояние реализации политических, социально-экономических и личных прав, льгот, а также гарантий со стороны общества, которые обеспечивают им благоприятные условия осуществления преподавательской и научной деятельности.

Социальная защищенность может рассматриваться как степень (уровень) эффективности, состояние и результат социальной защиты. Кроме того, социальная защищенность, является одним из показателей профессионального потенциала молодых научно-педагогических кадров.